

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

1. Hasil Segmentasi, *Targeting* dan *Positioning* dari Dios Game Center :

- **Segmentasi**

- a. Jenis Kelamin : Pria dan Wanita.
- b. Usia :  $\leq 15$  tahun -  $\geq 25$  tahun.
- c. Status Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa , Sudah Bekerja.
- d. Uang Saku per Bulan : < Rp. 1.000.000 - > Rp. 5.000.000.
- e. Penghasilan per bulan : < Rp. 2.000.000 - > Rp. 10.000.000.
- f. Pengeluaran per kunjungan : < Rp. 10.000 - > Rp. 50.000.
- g. Domisili : Bandung, Luar Bandung.
- h. Frekuensi Kunjungan per Bulan : < 5 kali - > 15 kali.
- i. Sumber Informasi : Teman, Media Cetak, *Publisher Game*, Lain-lain.
- j. Waktu Kunjungan : Pagi, Siang, Sore, Malam.
- k. Transportasi : Mobil, Sepeda Motor, Angkutan Umum, Jalan Kaki, Lain-lain.
- l. Teman Berkunjung : Sendiri, Teman, Saudara, Lain-lain.
- m. Alasan Berkunjung : Koneksi Stabil, Sekedar Berkumpul, Memiliki Kenalan, Lain-lain.

- ***Targeting***

- a. Jenis Kelamin : Pria.
- b. Usia :  $\leq 15$  tahun – 24 tahun.
- c. Status Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa.
- d. Uang Saku per Bulan : < Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000.
- e. Penghasilan per Bulan : Rp. 2.000.000 – Rp. 5.000.000.
- f. Pengeluaran per Kunjungan : Rp. 10.000 – Rp. 25.000.

- g. Domisili : Bandung.
- h. Frekuensi Kunjungan per Bulan : 6 kali – 15 kali.
- i. Sumber Informasi : Teman.
- j. Waktu Kunjungan : Sore dan Malam.
- k. Transportasi : Sepeda Motor dan Angkutan Umum.
- l. Teman Berkunjung : Teman.
- m. Alasan Berkunjung : Koneksi yang stabil.

- **Positioning**

Dios Game Center memposisikan dirinya sebagai *game center* yang menawarkan tempat bermain yang mempunyai ciri khas yaitu memiliki dekorasi ruangan yang menarik serta memiliki koneksi internet yang stabil. Dios Game Center sendiri memiliki slogan “Real Gaming Experience”. Dari hasil segmentasi konsumen didapatkan alasan utama konsumen mengunjungi *game center* adalah koneksi internet yang stabil, kemudian dari hasil uji hipotesis didapatkan konsumen sudah puas dengan harga paket bermain di Dios Game Center dan melihat hasil dari *Correspondence Analysis* (CA) didapatkan bahwa Dios Game Center unggul dalam kelengkapan perangkat komputer dan dapat berfungsinya perangkat tersebut. Slogan baru yang mungkin diberikan untuk Dios Game Center adalah “Quality Gaming at Low Price” sehingga konsumen tertarik untuk bermain *game* yang peralatannya berkualitas dan tidak perlu takut dengan harga yang diberikan.

2. Konsumen merasa puas pada Dios Game Center terhadap variabel:
  - a. Ragam paket bermain.
  - b. Banyaknya ragam *game*.
  - c. Fasilitas *non smoking room* dan *smoking room*.
  - d. Perangkat standar bermain dapat berfungsi dengan baik.
  - e. *Headset* dapat berfungsi dengan baik.
  - f. *Game center* buka selama 24 jam.

- g. Harga paket bermain yang bersaing dengan kompetitor.
  - h. Lokasi *game center* terletak di pinggir jalan besar.
  - i. Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.
  - j. Kejujuran karyawan dalam melayani konsumen.
  - k. Frekuensi acara kompetisi *game*.
  - l. Kemenarikan iklan melalui *website*.
  - m. Kemenarikan iklan melalui *social media*.
  - n. Ketepatan kasir dalam proses pembayaran.
  - o. Kemudahan proses *booking* tempat oleh *member*.
  - p. Kelengkapan pembayaran non-tunai.
  - q. Kebersihan ruangan bermain.
  - r. Lahan parkir yang memadai.
  - s. Kebersihan meja dan kursi.
  - t. Keamanan lokasi parkir kendaraan di *game center*.
3. Keunggulan dan kelemahan Dios Game Center terhadap Harznet :
- a. Keunggulan :
    - Banyaknya ragam *game*.
    - Perangkat standar bermain dapat berfungsi dengan baik.
    - *Headset* / perangkat tambahan berfungsi dengan baik.
    - Koneksi internet yang stabil.
    - *Game center* buka selama 24 jam.
    - Harga paket bermain yang dapat bersaing dengan kompetitor.
    - Harga paket bermain yang sesuai dengan kualitas.
    - Lokasi *game center* terletak di pinggir jalan besar.
    - Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.
    - Kejujuran karyawan dalam melayani konsumen.
    - Pengetahuan karyawan tentang komputer.
    - Paket bermain *member* dengan harga lebih terjangkau.
    - Keikutsertaan *game center* menjadi sponsor dalam *event*.

- Event *ladies night* / bermain gratis untuk wanita pada malam minggu.
- Kemerarikan iklan melalui *website* / blog pribadi.
- Kemerarikan iklan melalui *social media*.
- Kemudahan proses *booking* tempat oleh *member* melalui telepon.
- Kelengkapan *snack* dan minuman yang dijual di *game center*.
- Kemerarikan tata ruang *game center*.
- Keamanan lokasi parkir kendaraan di lokasi *game center*.

b. Kelemahan :

- Ragam paket bermain.
- Fasilitas *non smoking* dan *smoking room*.
- Kecepatan akses pada perangkat komputer.
- Kejelasan harga pada *price list*.
- Lokasi *game center* yang mudah dijangkau.
- *Game center* mudah ditemukan.
- Lokasi *game center* yang dilalui kendaraan umum.
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen.
- Frekuensi acara kompetisi *game*.
- Ketepatan kasir dalam proses pembayaran.
- Kejelasan bukti pembayaran.
- Kelengkapan pembayaran non-tunai.
- Kebersihan ruangan bermain.
- Pendingin ruangan berfungsi dengan baik.
- Lahan parkir yang memadai,
- Penerangan yang cukup.
- Kebersihan meja dan kursi.
- Kebersihan toilet di *game center*.
- Jarak antar area bermain konsumen yang nyaman.

- Kamera keamanan berfungsi dengan baik.
4. Hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen adalah :
- Koneksi internet yang stabil.
  - Harga paket bermain yang sesuai dengan kualitas.
  - Kejelasan harga paket bermain dalam *price list*.
  - Lokasi *game center* yang mudah dijangkau.
  - *Game center* mudah dilihat dan ditemukan.
  - Lokasi *game center* dilalui oleh kendaraan umum.
  - Keikutsertaan *game center* menjadi sponsor dalam *event*.
  - *Event ladies night*, bermain gartis untuk wanita.
  - Kejelasan bukti pembayaran.
  - Pendingin ruangan berfungsi dengan baik.
  - Penerangan yang cukup dalam lingkungan *game center*.
  - Kemenarikan tata ruang *game center*.
  - Kamera keamanan di ruangan bermain dapat berfungsi dengan baik.
  - *Headset* berfungsi dengan baik
  - *Game center* buka selama 24 jam.
  - Harga paket bermain yang dapat bersaing.
  - Lokasi *game center* terletak di pinggir jalan besar.
  - Kejujuran karyawan dalam melayani konsumen.
  - Kemenarikan iklan melalui *website*.
  - Kemudahan proses *booking* tempat oleh *member* melalui telepon.
  - Kelengkapan pembayaran non-tunai.
  - Lahan parkir yang memadai.
  - Kebersihan meja dan kursi.
  - Kelengkapan *snack* dan minuman.
  - Keamanan lokasi parkir di *game center*.
  - Kecepatan akses pada perangkat komputer.

- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen.
- Pengetahuan karyawan tentang komputer.
- Paket bermain *member* dengan harga lebih terjangkau.
- Kebersihan toilet di *game center*.
- Jarak antara area bermain *client* yang cukup.

5. Usulan yang dapat diberikan adalah :

- *Product* :

Menambah jenis paket bermain dan selalu memperbaharui *game*, kemudian melakukan *maintenance* rutin agar kualitas komputer tetap terjaga. Selanjutnya adalah mengganti penyedia layanan internet dengan yang lebih baik.

- *Price* :

Harga tetap terjangkau sehingga dapat bersaing dengan kompetitor, menjaga kualitas koneksi internet dan komputer dengan melakukan *maintenance* rutin, serta memperjelas tulisan harga pada *price list*.

- *Place* :

Agar mudah dilihat dan ditemukan, sebaiknya memasang papan nama *game center* di pinggir jalan dan membuat spanduk yang besar agar terlihat oleh pengguna jalan raya.

- *People* :

Dilakukan pelatihan pada karyawan sehingga memiliki kemampuan tentang komputer, lebih cepat dalam melayani konsumen, lebih jujur dalam melayani konsumen, serta ramah dalam melayani konsumen.

- *Promotion* :

*Game center* memberikan sponsor dalam acara kompetisi *game* dan lebih sering mengadakan *event*. Selanjutnya memberikan diskon pada *member* dengan disertai membuat iklan yang menarik di *website* maupun *social media*.

- *Process* :

Melakukan *maintenance* rutin pada mesin kasir agar bukti pembayaran yang dicetak tidak buram, pelatihan pada karyawan agar selalu menanggapi konsumen yang akan *booking* tempat, serta menjalin kerjasama dengan bank lain untuk pembayaran non-tunai.

- *Physical Evidence* :

Sebaiknya melakukan pembersihan rutin untuk menjaga kebersihan di lingkungan *game center* baik itu ruangan, toilet, maupun meja kursi. Selanjutnya melakukan tata ulang ruangan *game center* agar lebih rapi, menarik, dan nyaman bagi konsumen.

## 6.2 Saran

Dari hasil pengolahan data dan analisis didapatkan beberapa usulan yang diberikan seperti pada kesimpulan di atas. Saran yang dapat diberikan adalah sebaiknya pihak Dios Game Center mempertimbangkan untuk menerapkan usulan-usulan yang telah diberikan sehingga dapat meningkatkan daya saing guna menambah jumlah konsumen.

Saran untuk penelitian lebih lanjut untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen di suatu *game center*, salah satunya adalah komunitas *game*.